特集 1 従業員との対話

社会との一層の信頼関係構築に向けて

～KDDIのCSRを考える～

有識者として秋山をね氏と金子郁容氏をお招きし、KDDIの従業員6名が日々の業務とKDDIのCSRについて率直に語り合いました。CSRについての従業員との対話を報告します。

ステークホルダーの満足を追求する

青沼　私は、2005年のCSR推進室設立時から今年の3月までCSR推進室長を務めさせていただきました。この時、CSRは新しい活動ではなく、KDDIの企業理念やこれまで推進してきたトータル・カスタマー・サティスファクション（TCS）活動の何がCSRに相当するのかを見直してみましょう、というところから話を始めました。

KDDIでは、すべてのステークホルダーをお客さまととらえ、あらゆるプロセスを通じてお客さま満足の向上をめざすTCSに取り組んでおり、これがKDDIのCSRにつながると考えています。2年半たって意識は高まったと思いますが、エンドユーザーを越えたところにいるステークホルダーのつながりにまで理解を広めるのは難しい面がありました。

松下　私は、CSRという言葉自体はこれまであまり意識をしてきませんでした。私の部署はカスタマーサービスが業務ですので、お客さまに満足してご利用いただくことが基本にありま

す。そのため、お客さまの満足に向けた日々の業務の積み重ねで提供する「安心」がCSRだと思います。カスタマーサービスセンターには、auとブロードバンドサービスを合わせて月間約160万件のお問い合わせがあり、このお客さまの声をどう吸い上げるかもCSRを進めるポイントではないかと思います。

中野　私は国際電話サービスのホールセール事業に携わっています。世間からは直接顔が見えない仕事ですが、以前からCSRに興味を持っていました。江戸時代の近江商人の言葉に「売り手よし、買い手よし、世間よし」があります。これは売り手として、世間でよしとされていることをしよう、買ってくれる人に愛が届くようにしよう、それが最終的には世間をよくすることにつながるという考えです。このようなマインドで業務に取り組むことで、とても小さい活動ですが、会社や社会を変えることにつながるのではないかと考えています。

秋山 をね 氏
株式会社インテグレックス 代表取締役社長
ご専門は社会責任投資（SRI）および企業の社会的責任（CSR）

秋山氏　私も一人ひとりの社員がどういうマインドで働いているか、企業理念を理解し共有できているかが一番重要だと思います。実際に、多くの企業でその重要性が再認識されています。

KDDIで実現した古紙リサイクル

佐藤　私がCSRという言葉を意識したのは、2007年の秋に携帯電話の取扱説明書などの古紙リサイクルを始めたことがきっかけでした。これは不要になった取扱説明書をお客さまのご協力を得て、全国に約2,500あるauショップで回収し、循環再生紙にする取り組みです。回収時の輸送には多くのコストがかかることもあり、社内の理解を得るのに多少の壁を感じたこともありましたが、「やっぱり環境は考えないといけないよね」といった声が多く上がり、実現することができました。

金子氏　佐藤さんのように身近なところから始めるのはいいですね。身近な取り組みから工夫をして、自分だけの問題ではなく、会社や社会の取り組みに広げていく。例えば、KDDIが全国のauショップを近所の古紙回収も行うステーションとし、普段は来ないような近所の住民が訪れるようになったら、イメージがすごくいいですよね。また、古紙の運搬をNPOと協力して行うなど、社外のステークホルダーとうまく連携すると社内の説得もしやすいし、うまくいくと思います。

秋山氏　今や、CSRは1社だけでは十分ではないのですね。取引先やNPOなどをどれだけ巻き込めるかが大切です。

佐藤　そうですね。ご協力いただけるお客さまやauショップだけでなく、製紙会社、輸送会社、古紙回収会社など、多くの方にご理解いただき、もっと活動を広げていければと思います。

後藤　私は施設建設部で通信附帯設備の省エネなどを担当していますが、環境対策を進めると最初はコストとの兼ね合いが問題になります。特に太陽光発電設備などはコスト回収に何十年もかかりますが、今はそういう部分にも会社が目を向けてくれるようになり、変わってきたと感じます。

金子 郁容 氏
慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科教授、同研究科委員長
ご専門は情報組織論、ネットワーク論、コミュニティ論

秋山氏　確かにCSRを推進するにはコストがかかりますが、長期的に見ると投資なのではないかと思います。例えば、今のリサイクルの話も佐藤さんからやってよかったという気持ちが伝わってくるのですね。それが、仕事への誇りや働きがいにつながる。仕事を通して社会のために良いことをしているという気持ちが、生き生きと働くことにつながります。従業員が生き生きと働けなければ、外に対してもいい仕事はできません。CSRは会社を元気にするんです。

ケータイ教室を全社で推進し、教育現場のニーズに応えたい

石松　私はe-ネットキャラバンの講師として、学校の先生方にインターネットの適切な利用方法などのお話をする機会があるのですが、先生方からとても感謝をされた経験があります。実際に現場で教えていると、学校裏サイトの話をもっとしてほしいなど、現場ならではのニーズを伺うことがあり、先生方や保護者と子どもたちとの知識のギャップを埋めるために、もっとできることがあるのではないかと感じます。

金子氏　そういう現場の気づきが大切です。気づきがうまくつながれば、一人の提案でも大きく変わることがあります。

秋山氏　私は、子どもに携帯電話を持たせていますが、裏サイトなどの話を聞くととても心配です。情報通信事業者だけの責任ではありませんが、影響力のある企業として、教育を含めてリーダーシップを発揮してほしいと思います。

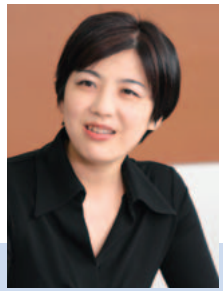
青沼　KDDIでは、e-ネットキャラバンに約180名の従業員が参加しており、2008年度からは中・高校生を対象としたケータイ教室にも従業員が講師として参加しています。自分たちのサービスが社会にどのような影響を与えているかを知り、その解決に積極的に関わっていきたいという思いから、全社一丸となって取り組もうとしています。

金子氏　社会にはさまざまな課題があります。企業の影響力が高まり、社会が複雑化している今、どういう姿勢で事業を行うかはとても大切です。みなさんのそれぞれの気づきが、事業とうまくつながるときっと社会に良い影響を与えることができるでしょう。最近の大学生の言い方をすると、CSRとは要するに「儲けるだけではカッコ悪い」ということです。

青沼 真美
総務・人事本部
人事部 ダイバーシティ推進室

石松 秀明
コンシューマ営業本部
コンシューマ北関東支社
au営業部

後藤 弘
設備運用本部
施設建設部



佐藤 直子
コンシューマ技術統括本部
コンシューマ品質管理部

一つひとつの活動を線から面へ

秋山氏　お話をお伺いして、みなさんが現場でいろいろな活動をされていることがとてもよく分かりました。やはりどこにニーズがあるかは、現場が一番情報をキャッチして知っている。ただ、それが「KDDIとしての活動」になっているのかなと感じます。どうやって一つひとつの活動を企業として線にし、面に広げていくかが今後の課題ではないでしょうか。

金子氏　私も社内のつながりや仕組みがまだ十分にできていない気がします。点から面へつなげていくのはCSR・環境推進室の仕事ですね。アイデアコンテストのようなものを開き、日常活動から参加できる仕組みを作るというのはどうでしょうか。

後藤　担当者が思いつくことはきっとたくさんあるはずです。それを進めやすくする仕組みが社内に広がるといいですね。

青沼　2007年度に+αキャンペーンを実施しました。従業員がボランティアなどいいことをしたらポイントを付与し、貯まったポイントを1ポイント100円に換算してKDDIが寄付する仕組みですが、最終的には予想を超える金額が集まりました。何かをやりたいという気持ちを持っている人が参加できる仕組みが整えば、従業員の意識も変わるのではないかと思います。

未来の子どもたちに向けて情報通信で夢を描く

金子氏　KDDIの基本理念に「お客さまの満足と信頼の確保」とありますが、それが、今いるお客さまだけではなく、例えばそこに「これから生まれてくる子どもたちのために」という考え方があると、今日の話や活動がすべてつながるのではないでしょうか。未来のカスタマーですね。

中野 英一
グローバルICT本部
キャリアビジネス部

松下 直史
カスタマーサービス本部
カスタマーサービス推進部
東京カスタマーサービスセンター

青沼　「未来の子どもたちのために」という考え方は基本理念の「従業員の幸せ、活力ある企業」にも直結することを再確認しました。

秋山氏　基本理念には第一に「お客さまの満足」があり、最後に「国際社会の発展への貢献」があります。すべてのステークホルダーがお客さまという考え方に立てば、安心・安全なサービスの提供という基盤の活動があり、事業にともなう社会的課題を解決する活動があり、その上で、より良い社会へ情報通信でどう貢献するかということが活動のテーマになると思います。そのためには、KDDIが考える発展した社会とはどんな社会なのか、めざす社会像をきちんと描くことが大切です。基本理念をどう実現し、事業活動に落とし込むか、そのプロセスがCSRだと思います。

青沼　当社のコーポレートスローガンは「Designing The Future」です。未来の社会を意識したCSR活動を展開していかなければいけないと感じます。

松下　CSRを考えたとき、日々の業務の積み重ねでお客さまに提供するCSRと、企業全体で進めるCSRがあると感じました。社会のなかの一企業として何ができるかを、自分なりに考えていきたいと思います。

後藤　私は学生時代、海外を旅行し、国際電話にすごく感動したんです。こんな遠くにいても家族の声が聞けるんだと。それがこの業界に進もうと思ったきっかけでした。この会に参加して、みんなが楽しい気持ちになるサービスを提供したいと改めて感じました。業務のなかでひとつでも常にCSR的な活動に携わっていけるといいですね。

金子氏　今日の印象は、みなさん、この場の方が普段の職場より生き生きされているのではないかと感じました。みなさんアイデアと希望を持っておられる。そういうなかからひとつでもふたつでも実行していただき、それがKDDIとしてうまくつながれば、素晴らしいものができる気がします。今日は、みなさんの取り組みを聞いて、とても勇気付けられました。

秋山氏　KDDIに期待したいことは、リーダーシップです。情報通信によって社会は大きく変わりましたし、これからも変わっていくと思います。ワークスタイルや環境問題や医療など、情報通信が貢献できることはとても多くあります。だからこそ夢を描いて、進んでいただきたいと思います。

「従業員との対話」を受けて

会の冒頭、金子先生からはKDDIはCSRで社会から期待されている程の存在感はないというお言葉をいただきました。しかし、お話を聞くうちにこれはKDDIへの期待であると理解しました。また秋山先生からは、社会からの信頼を得る上でCSRは非常に重要な活動だということを再認識させていただきました。本日みなさまにいただいた貴重なご意見をもとに、まずは現場のニーズを把握し、従業員が小さなことからでもCSRに参加できる仕組みづくりを進めていきたいと思います。

安藤 亨
総務・人事本部
総務部 CSR・環境推進室 室長